

令和5年度

固定価格買取制度等効率的・安定的運用業務事業
(固定価格買取制度等における認定審査等の効率化支援業務)

報告書



令和6年3月

株式会社スタッフサービス

内容

はじめに	4
1. 事業の実施における基本方針・実施期間と体制について	4
1.1 基本方針	4
1.2 業務支援員の配置について	5
1.3 業務支援上の実施体制について	6
1.4 作業上の留意点について	6
1.5 事業内容	6
2. F I T制度等の各種申請や届出の執行事務等に係る業務支援	7
2.1 事業内容	7
2.2 支援実績と考察	8
(1) 資源エネルギー庁新エネルギー課	9
(2) 北海道経済産業局	10
(3) 東北経済産業局	10
(4) 関東経済産業局	10
(5) 中部経済産業局	11
(6) 近畿経済産業局	11
(7) 中国経済産業局	12
(8) 九州経済産業局	12
2.3 各種審査における考察	13
(1) 審査分類別の対応件数	13
(2) 新規認定	14
(3) 変更認定	16
(4) 事前変更届出	19
(5) 事後変更届出	21
(6) 廃止届出	23
(7) 定期報告提出	25
(8) 賦課金減免認定	25
(9) 審査後の処理	29
3. F I T制度等に係る外部からの問合せ対応支援	30
3.1 業務内容	30
3.2 支援実績	31
(1) 資源エネルギー庁新エネルギー課	31
(2) 北海道経済産業局	31

(3) 東北経済産業局.....	32
(4) 関東経済産業局.....	32
(5) 中部経済産業局.....	32
(6) 近畿経済産業局.....	33
(7) 中国経済産業局.....	33
(8) 九州経済産業局.....	33
4. 業務プロセス改善に向けた調査報告	34
4.1 業務効率化の基本方針.....	34
4.2 業務効率化に向けた具体的な取組内容と効果について	34
(1) 資源エネルギー庁新エネルギー課.....	34
(2) 北海道経済産業局.....	35
(3) 東北経済産業局.....	35
(4) 関東経済産業局.....	36
(5) 中部経済産業局.....	38
(6) 近畿経済産業局.....	39
(7) 中国経済産業局.....	41
(8) 九州経済産業局.....	41
(9) まとめ.....	41

はじめに

本報告書は、経済産業省資源エネルギー庁から株式会社スタッフサービスに委託された、「令和５年度固定価格買取制度等の効率的・安定的運用業務事業（固定価格買取制度等における認定審査等の効率化支援業務）」の成果をとりまとめたものである。

「再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法」（以下、「再エネ特措法」という。）に基づく固定価格買取制度及びＦＩＰ制度（以下、「ＦＩＴ制度等」という。）では、各地方経済産業局（内閣府沖縄総合事務局経済産業部を含む９カ所）のＦＩＴ制度等担当課（以下「各担当課」という）にて再生可能エネルギー発電事業計画の認定実務（申請書の記載項目や添付書類の確認審査及び認定業務など）を担当しているが、再エネ特措法の改正に伴う認定基準の厳格化、各種運用ルール変更等に伴い、申請内容や制度に関する問い合わせが増加している。また、資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部新エネルギー課（以下、「新エネ課」という。）においても、法改正に伴う制度や各種運用ルール等に関する問合せの増加に伴い、業務負担が増大している状況である。

新エネ課および各担当課の業務負担を軽減させ、認定実務の効率的かつ迅速な処理を実現できるよう、ＦＩＴ制度等に係る業務プロセス改善に向け、新エネ課及び各担当課（ただし、四国経済産業局及び内閣府沖縄総合事務局経済産業部は除く。以下、同じ。）における認定実務や各種問合せ対応の業務支援を通じた業務プロセスの把握、改善提案のとりまとめ、その実行を通じた改善効果検証等の調査を実施した。

1. 事業の実施における基本方針・実施期間と体制について

1.1 基本方針

本事業の実施にあたって、基本方針を作成した（表１－１参照）。

表１－１ 本事業にあたっての基本方針

対応項目	内容
1. 業務実施・支援	業務遂行に必要なスキルを持った人材の選定
2. 必要人員の確保・配置	通常期・繁忙期の適切な人員配置
3. 業務進捗の把握と効率化提案	報告する進捗・作業内容を基にご提案
4. 受託体制の構築	現地責任者と当社で適切なマネジメントの実施
5. 適正な納入	指定要件に沿った報告を実施
6. 情報セキュリティの順守	機密事項の遵守と常時適宜適切な対応を行う

1.2 業務支援員の配置について

本業務の実施に当たっては、F I T制度等に基づく各種申請に関する業務支援を行うため、各担当課に業務支援員を配置することとした。業務支援員の選考にあたっては、以下のスキル等を確認した。

- ・ M i c r o s o f t W o r d及びM i c r o s o f t E x c e lの一般的な操作ができる
- ・ 一般的な接遇（電話応対等）ができる
- ・ 職歴において主に事務職経験を有している

なお、配置する業務支援員の実施体制に関しては以下の通り。

- ・ 勤務時間：原則、平日9時から18時まで
 - ※ 12時から13時までの休憩時間を除く
 - ※ 令和5年12月29日から令和6年1月3日までの年末年始を除く
 - ※ 各担当課との協議により、一部勤務時間の変動を行った
- ・ 勤務場所：原則、新エネ課及び各担当課内の執務室に常駐
- ・ 便宜供与：P C、液晶ディスプレイ、事務用機器、執務机、椅子、入館証及び庁舎内共用設備（休憩室、食堂、売店等）
- ・ 繁忙期対応：再エネ賦課金減免制度の申請及びF I T認定申請の期限である12月以降、申請件数や問合せが増加することから、11月以降、各担当課の要望に基づき追加人員を配置。なお、各経産局における追加配置人員数の実績と配置当初の予定期間は以下の通り。

- 1) 北海道経済産業局 1名（2023年11月1日～2024年3月29日）
- 2) 東北経済産業局 1名（2023年11月1日～2024年3月29日）
- 3) 関東経済産業局 1名（2023年11月1日～2024年3月29日）
- 4) 中部経済産業局 1名（2023年11月6日～2024年3月29日）
- 5) 中国経済産業局 1名（2023年11月1日～2024年3月29日）
- 6) 九州経済産業局 1名（2023年11月1日～2024年1月31日）

※ 資源エネルギー庁、近畿経済産業局については、増員配置無し

- ・ 新エネ課又は各担当課からの作業指示、業務支援員の管理監督、業務指示等の調整業務を速やかに行える体制を構築するため、新エネ課および各担当課に管理責任者を配置し、業務支援内容の進捗管理、情報の整理と共有及び効率的な業務支援を行った。

1.3 業務支援上の実施体制について

経済産業省職員と業務支援員が双方に緊密な連携が可能となる体制を構築するため、管理者を新エネ課および各担当課の計8拠点（各拠点1名以上）に配置し、2023年4月の業務支援員配置後、業務支援と並行しながら業務マニュアル作成や業務調査表への業務支援実績の記録、業務改善提案の策定と実施等を行った。

1.4 作業上の留意点について

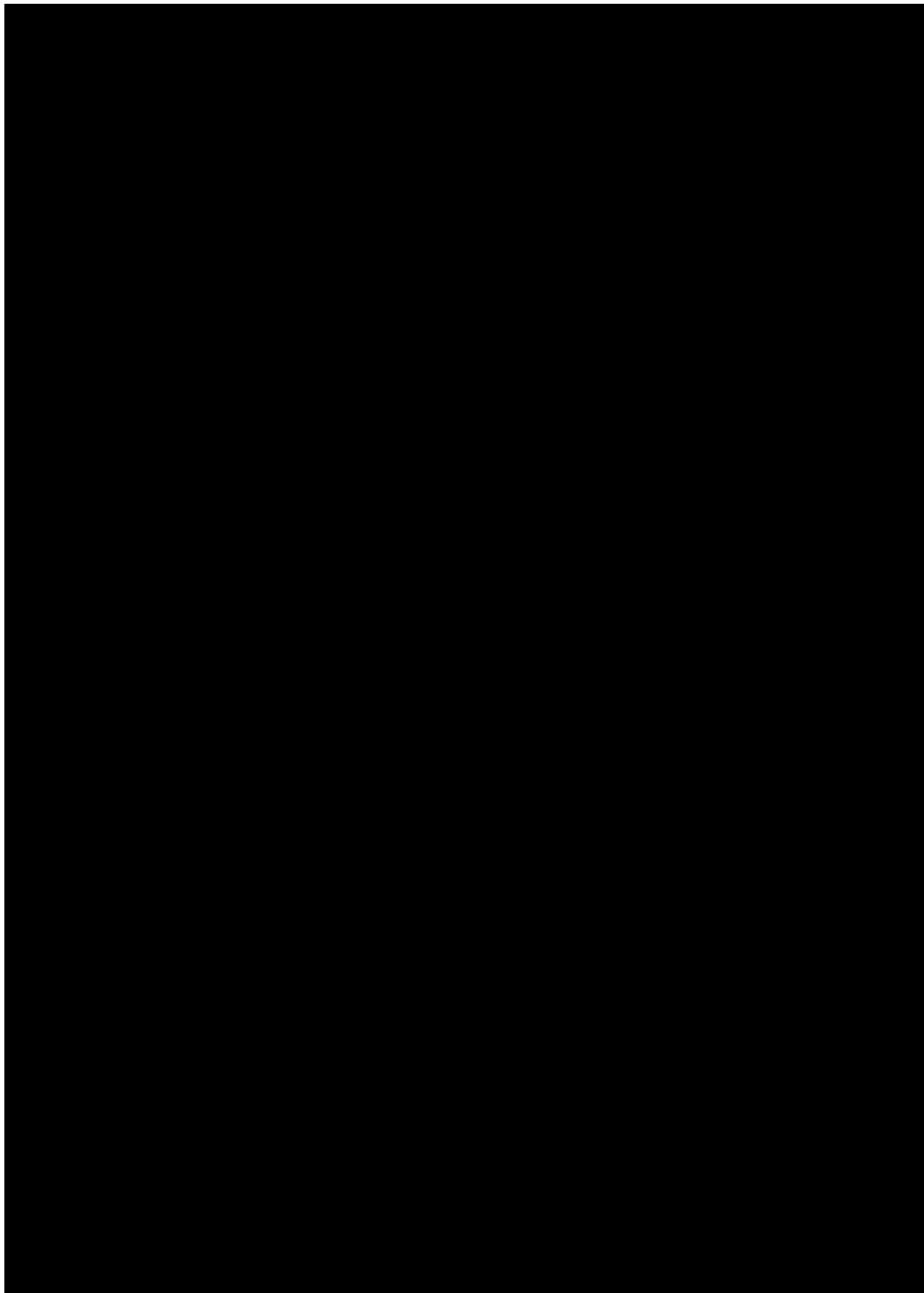
再エネ特措法に基づく認定情報及び申請状況については、個社の設備投資や経営方針に関する秘匿情報が含まれている。従って、業務支援員は、当該情報を取り扱うにあたって、新エネ課または各担当課から許可を得た場合を除き、書類の複製や持ち出しは禁止事項として遵守した。

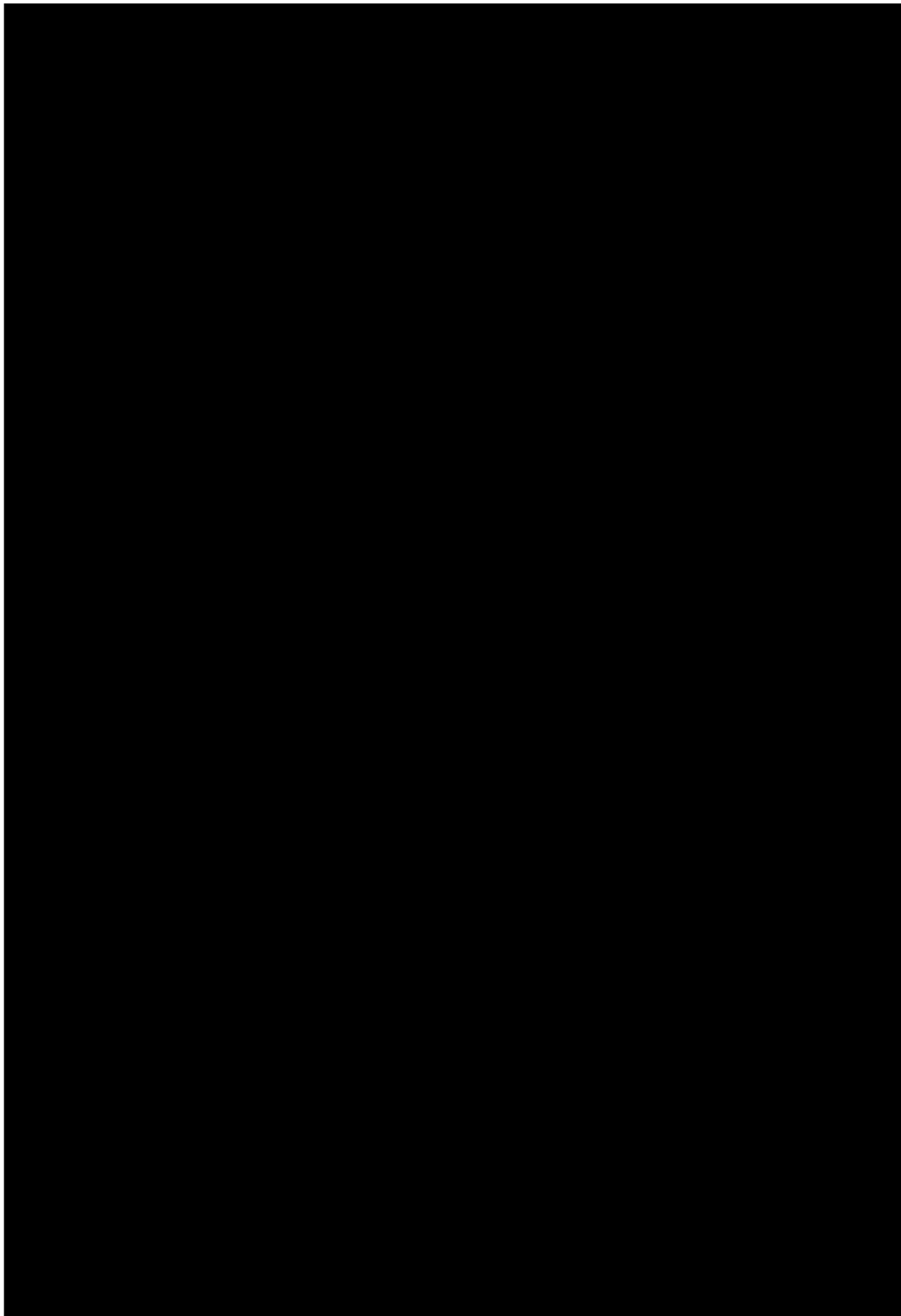
1.5 事業内容

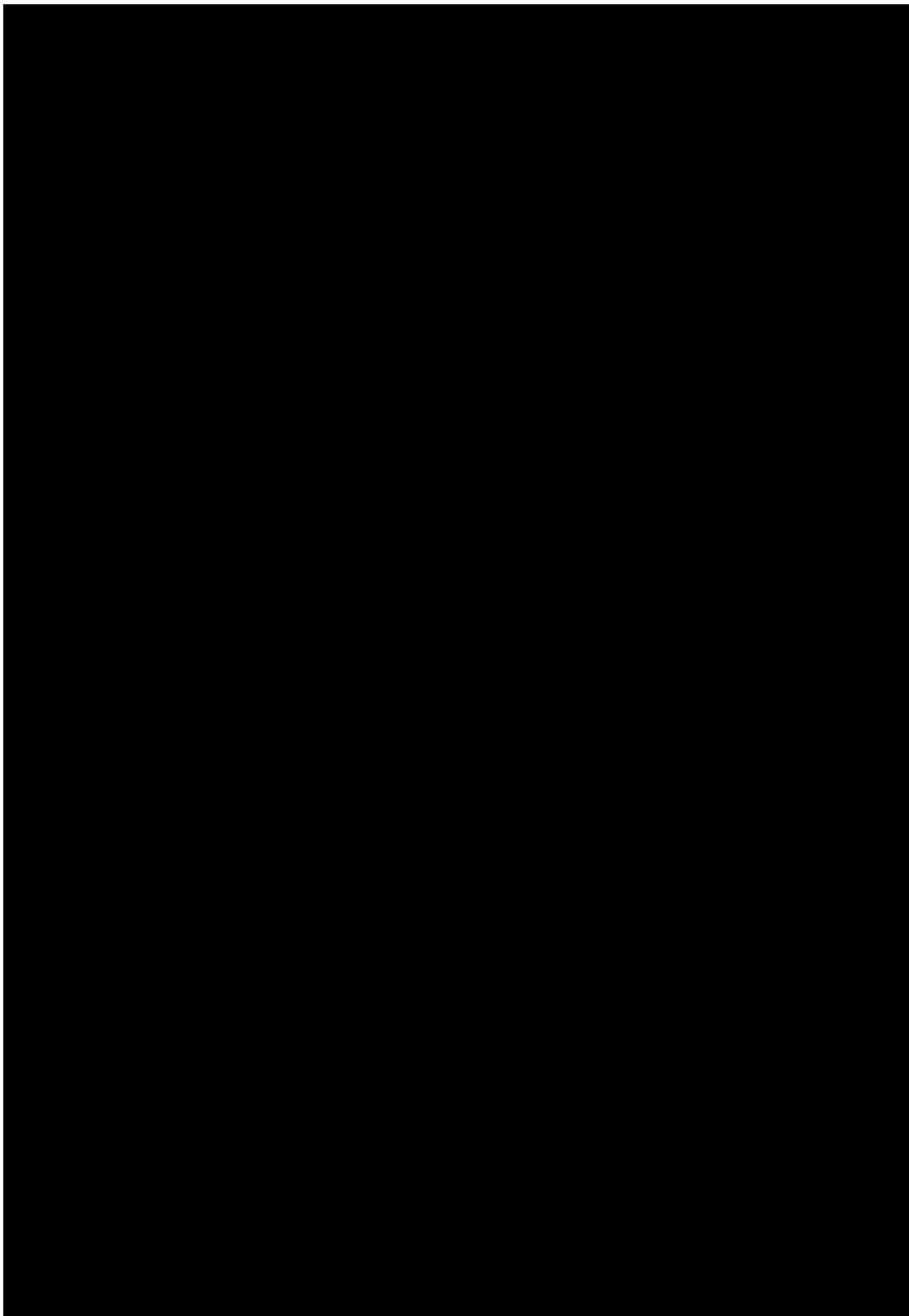
FIT制度等に基づく認定実務の効率的かつ迅速な処理に資する調査の実施にあたっては、新エネ課及び各担当課における認定実務や各種問合せ対応の業務支援を通じて、業務プロセスを把握し、改善提案をとりまとめ、その実行を担い、改善効果検証をとりまとめた。なお、事業の実施にあたり、新エネ課と全体方針や計画の策定、進捗の確認、その他詳細な業務支援内容の調整については、新エネ課及び各担当課と協議を実施した。本業務全体の進捗状況は、毎月の定例会を通じて新エネ課に報告を行った。具体的な事業内容は以下のとおり。

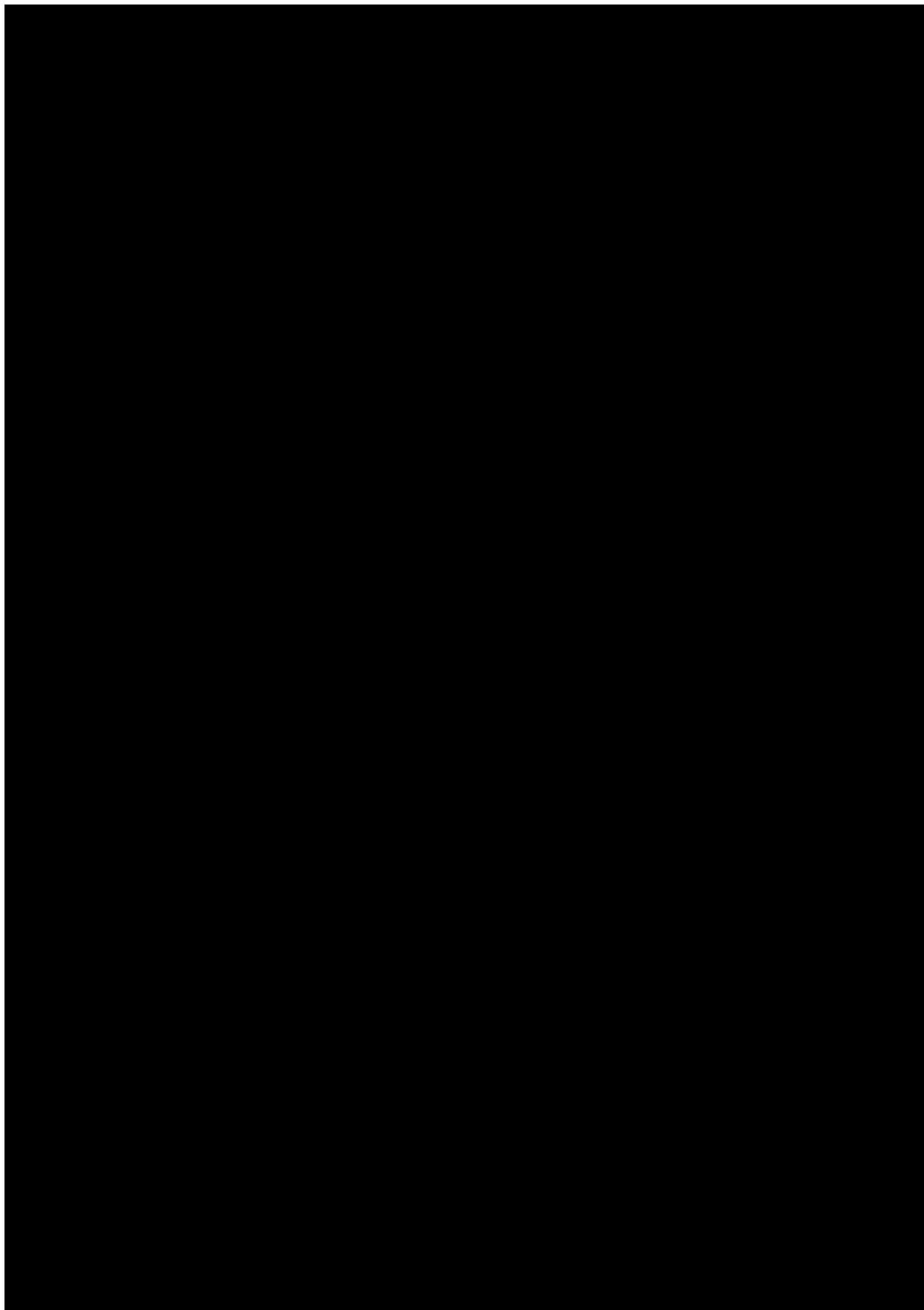
- (1) 業務改善提案の策定に向けた体制の構築
- (2) FIT制度等の認定実務及び執行事務等に係る業務支援
- (3) 賦課金減免制度の審査及び執行事務等に係る業務支援
- (4) 再エネ特措法に基づく制度等に関する外部からの問合せ対応支援
- (5) 業務改善提案の策定及び改善実行業務
- (6) 業務効率化に向けた改善実行結果のとりまとめ
- (7) 新エネ課および各担当課の業務支援員の支援状況について

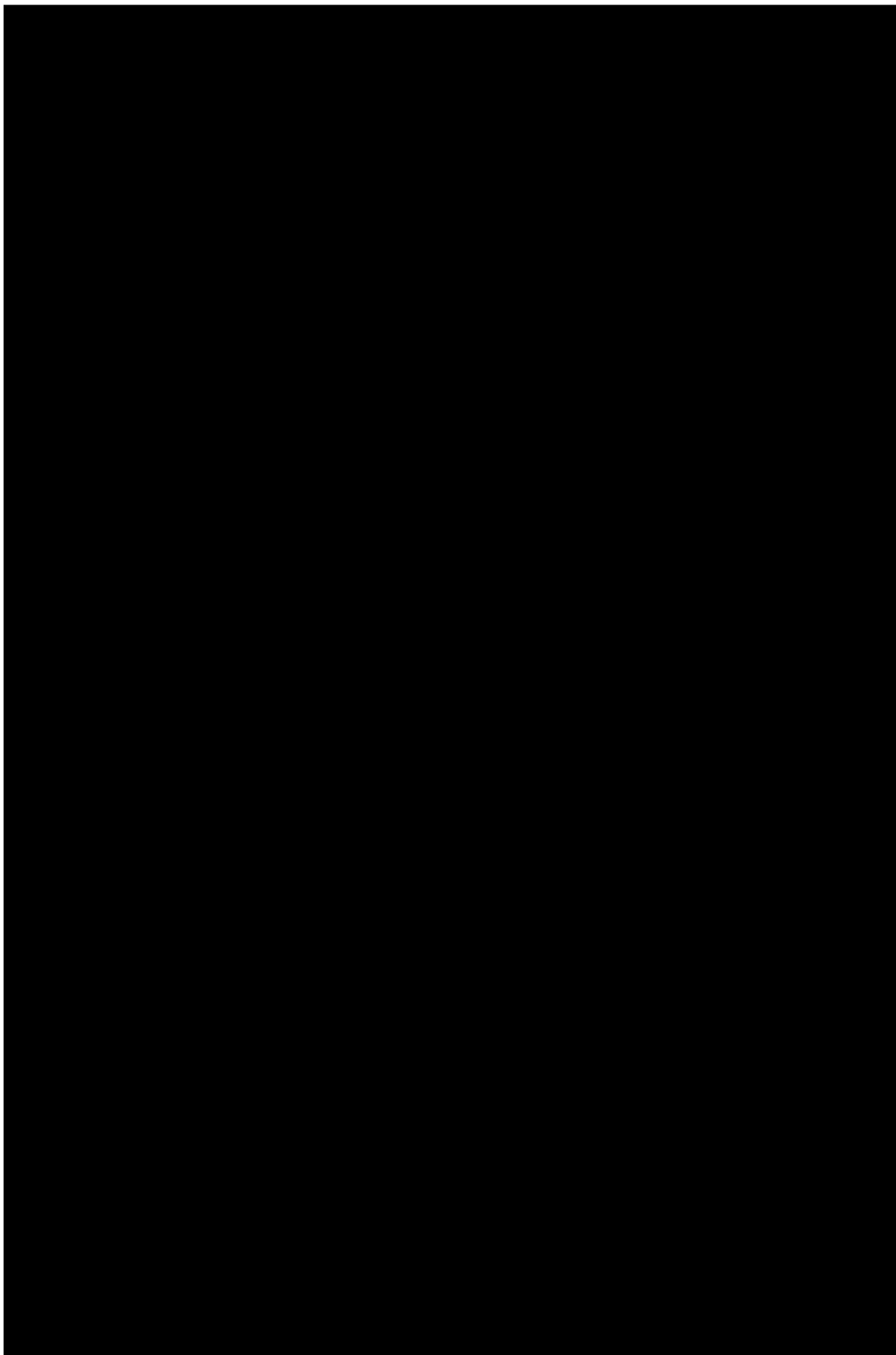
2. F I T制度等の各種申請や届出の執行事務等に係る業務支援

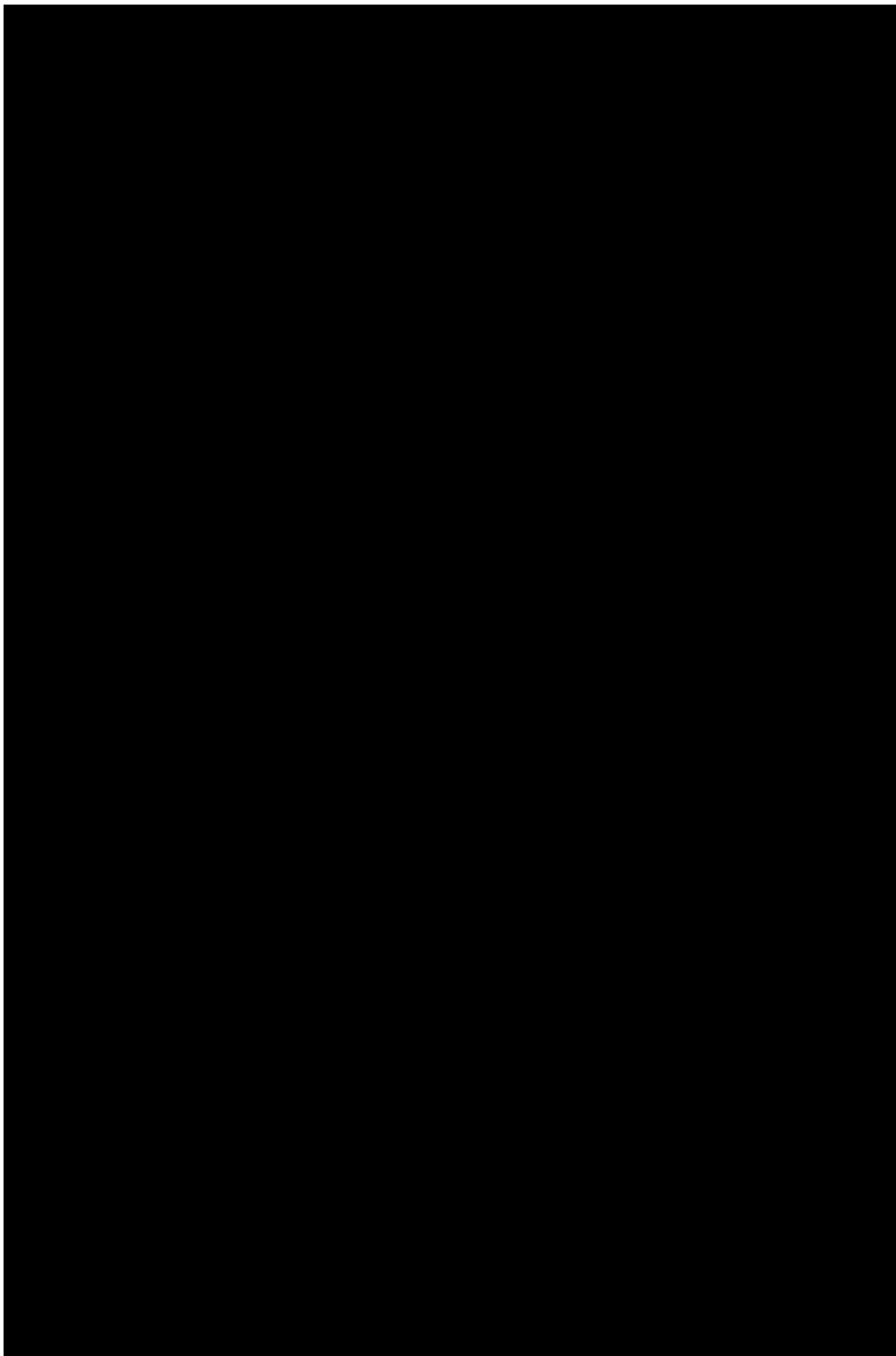


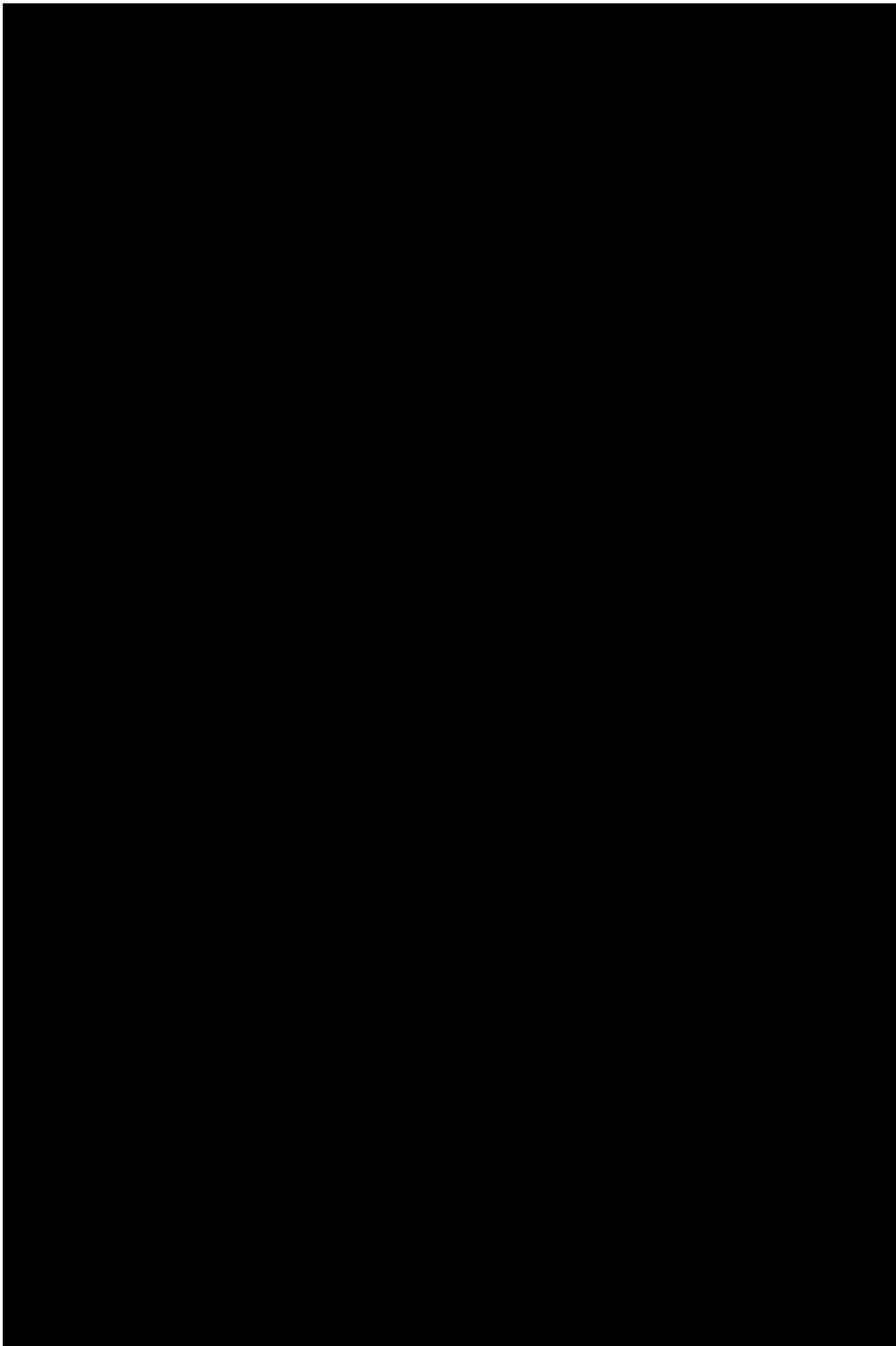


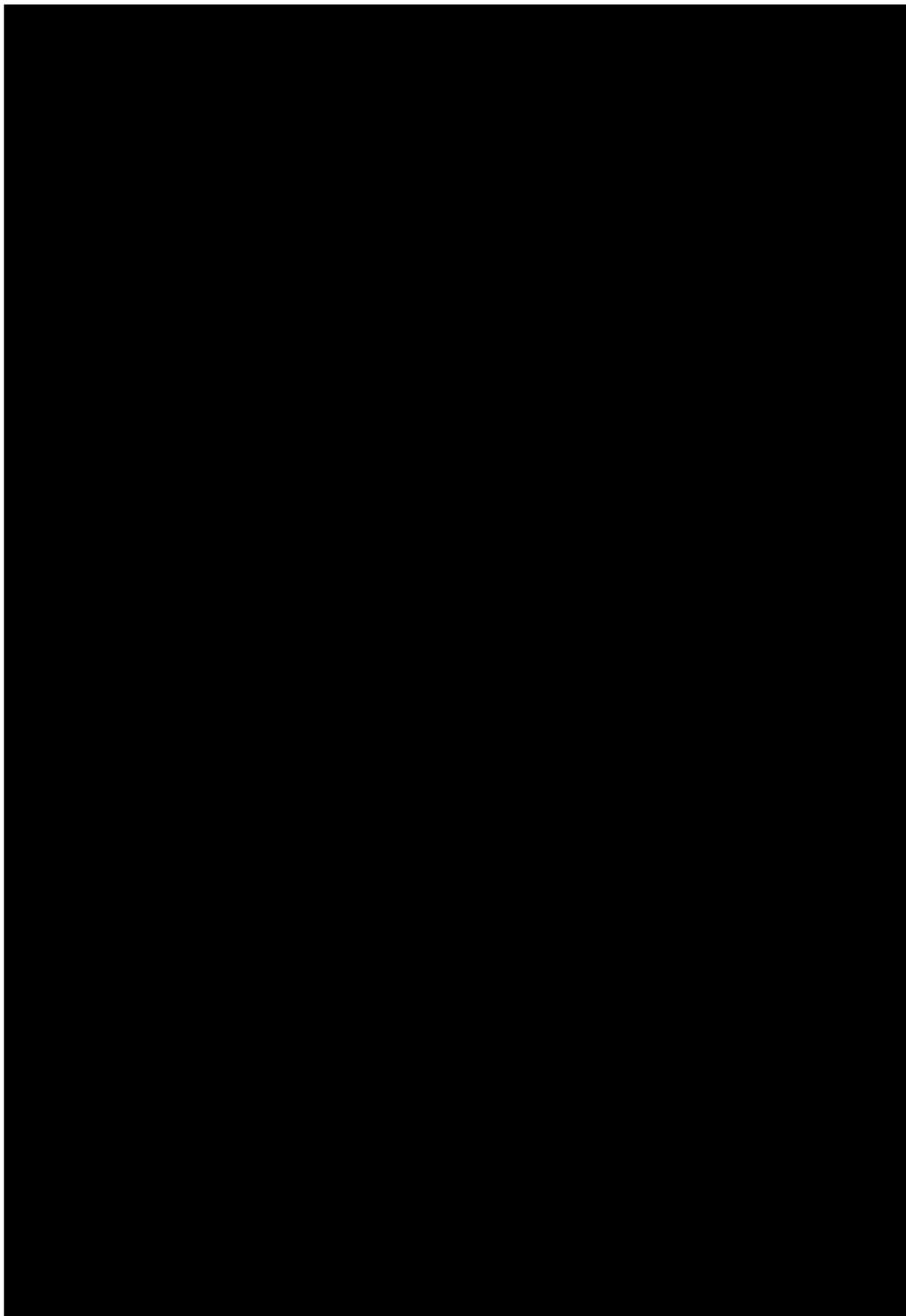


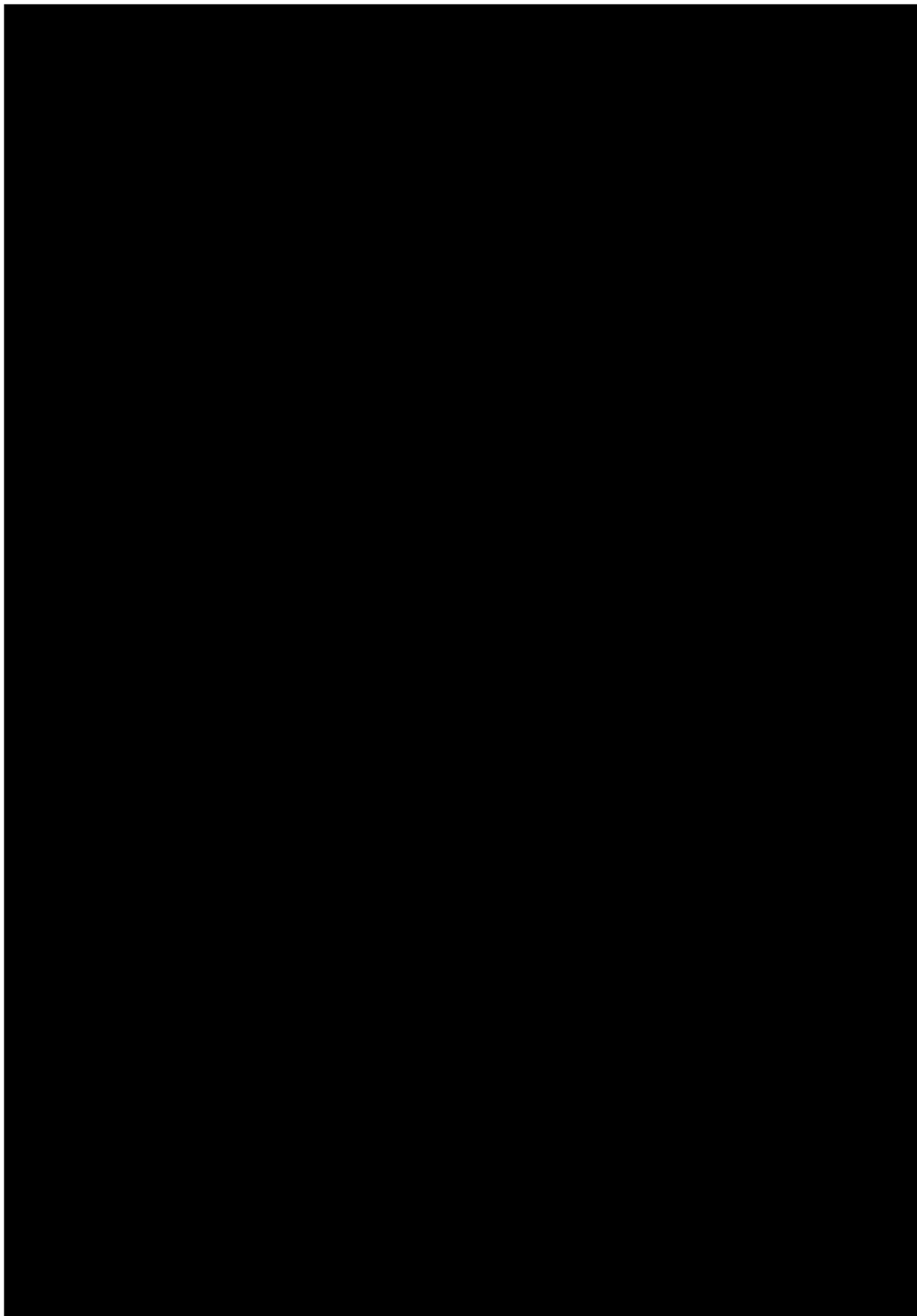


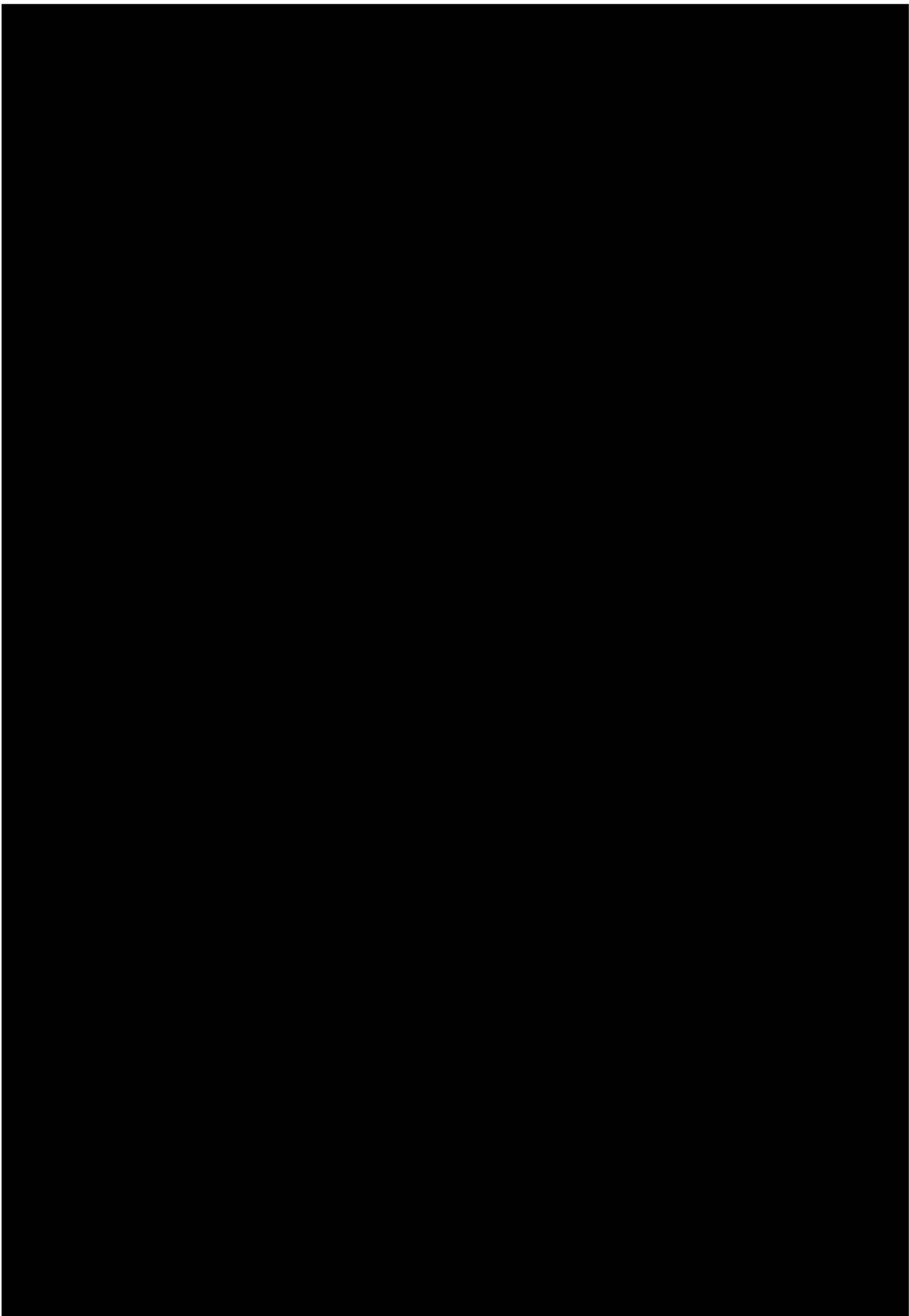


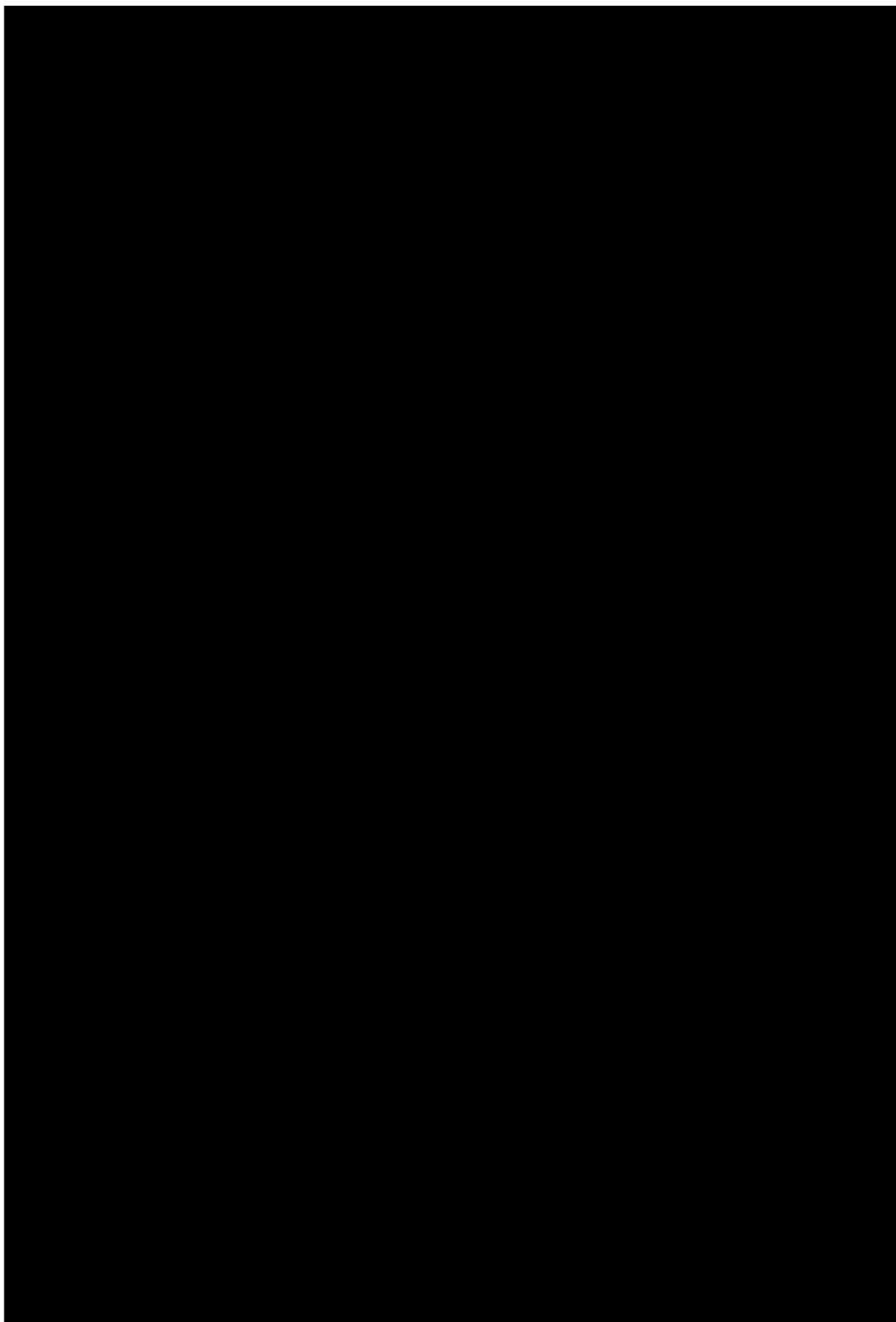


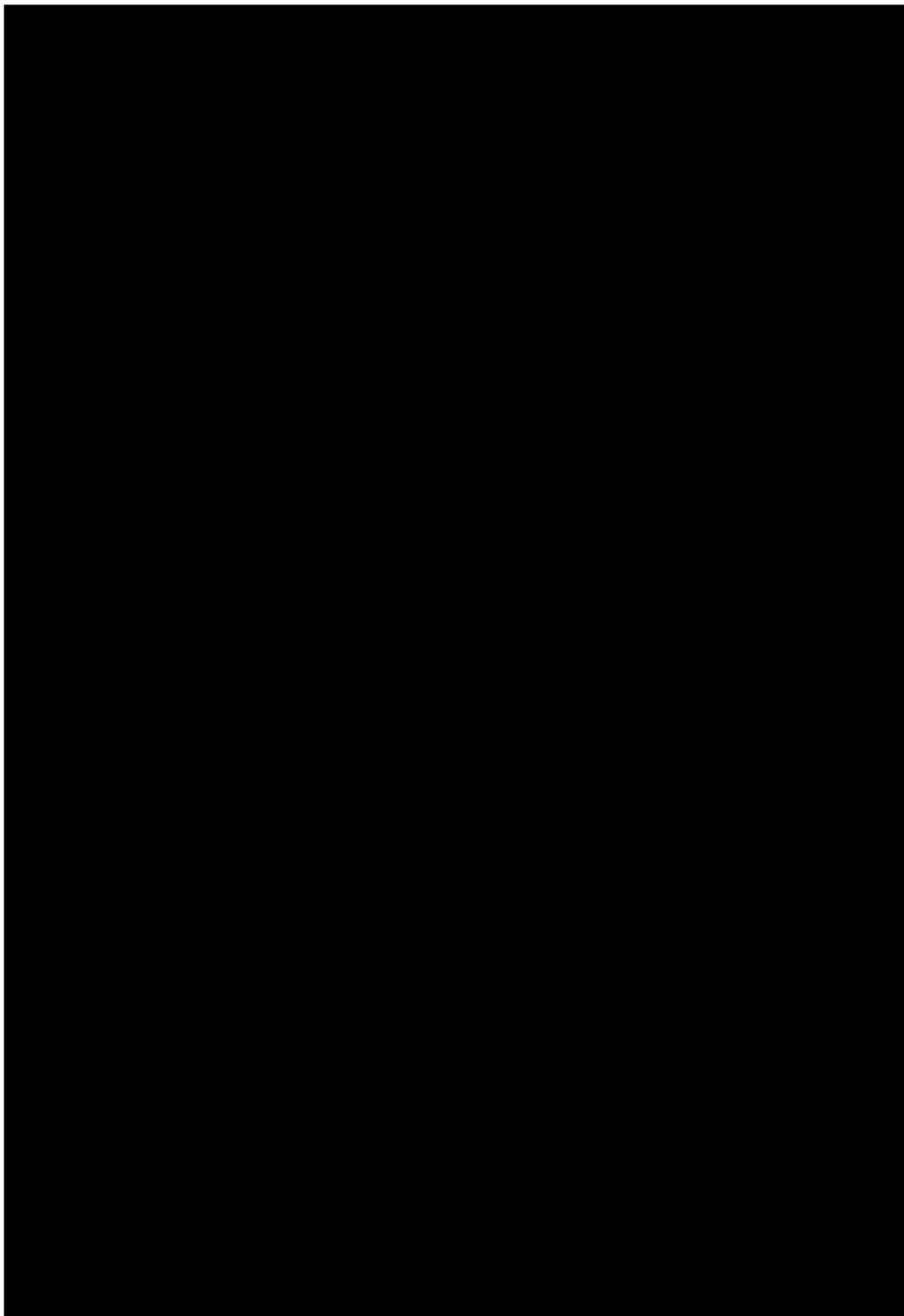


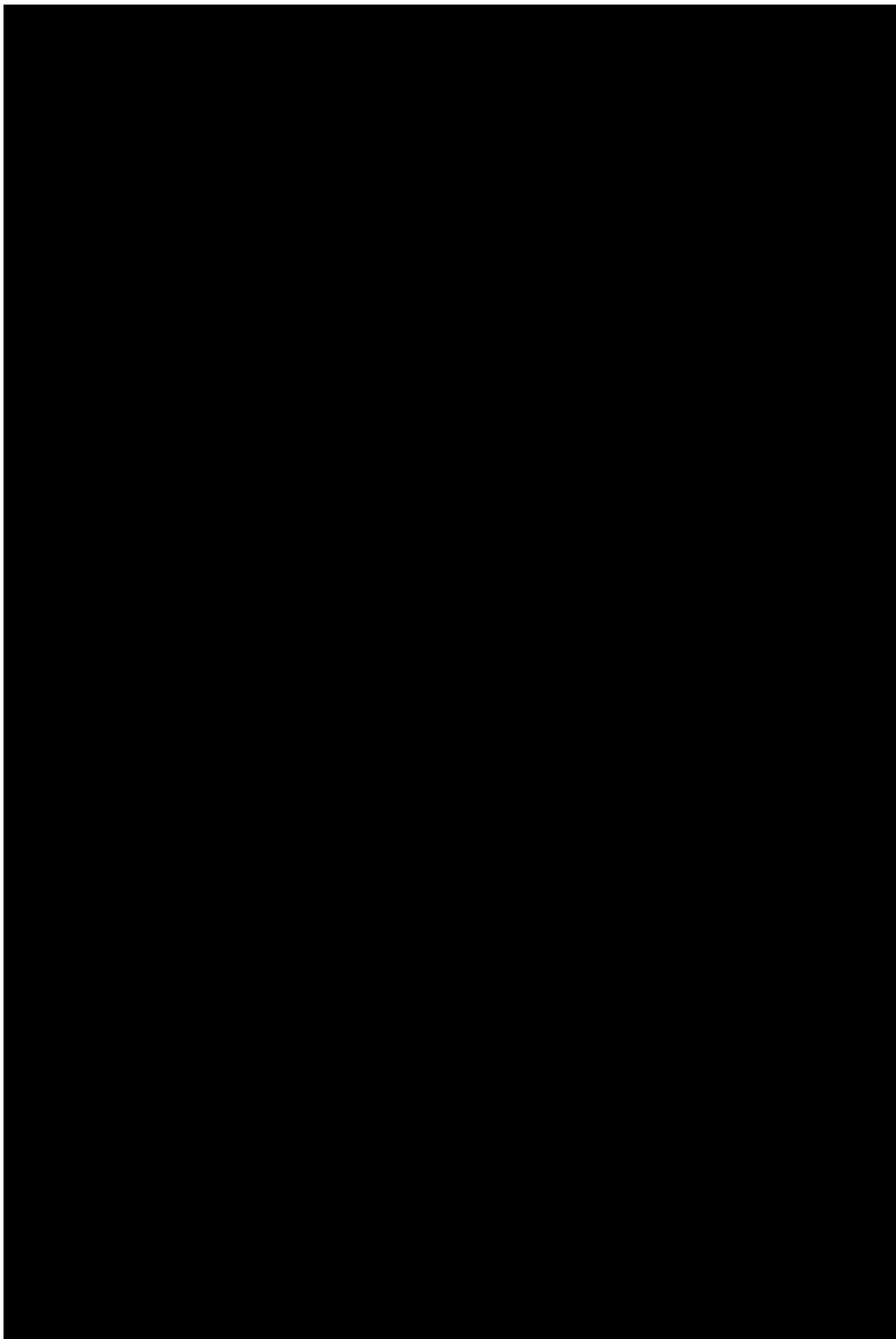


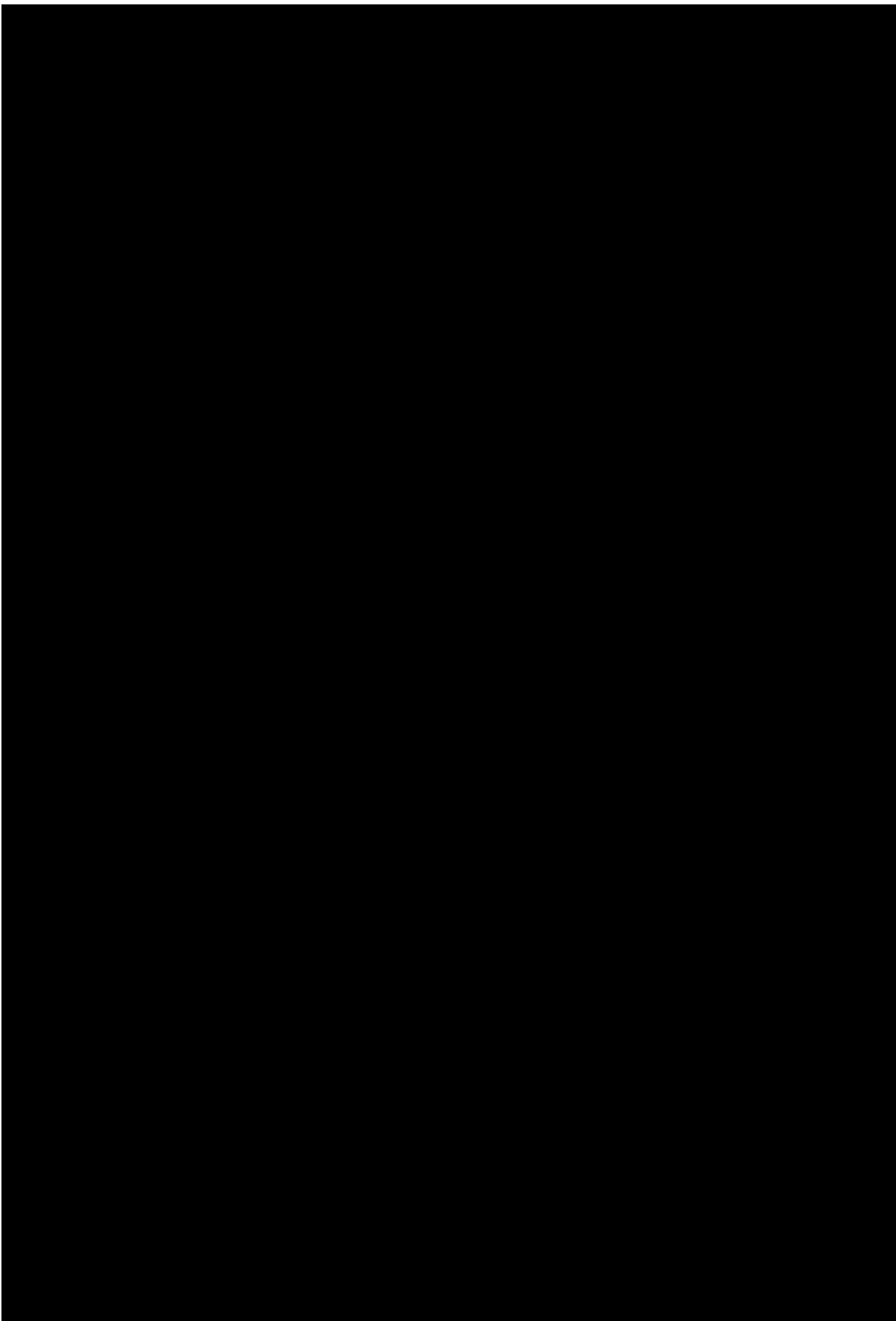


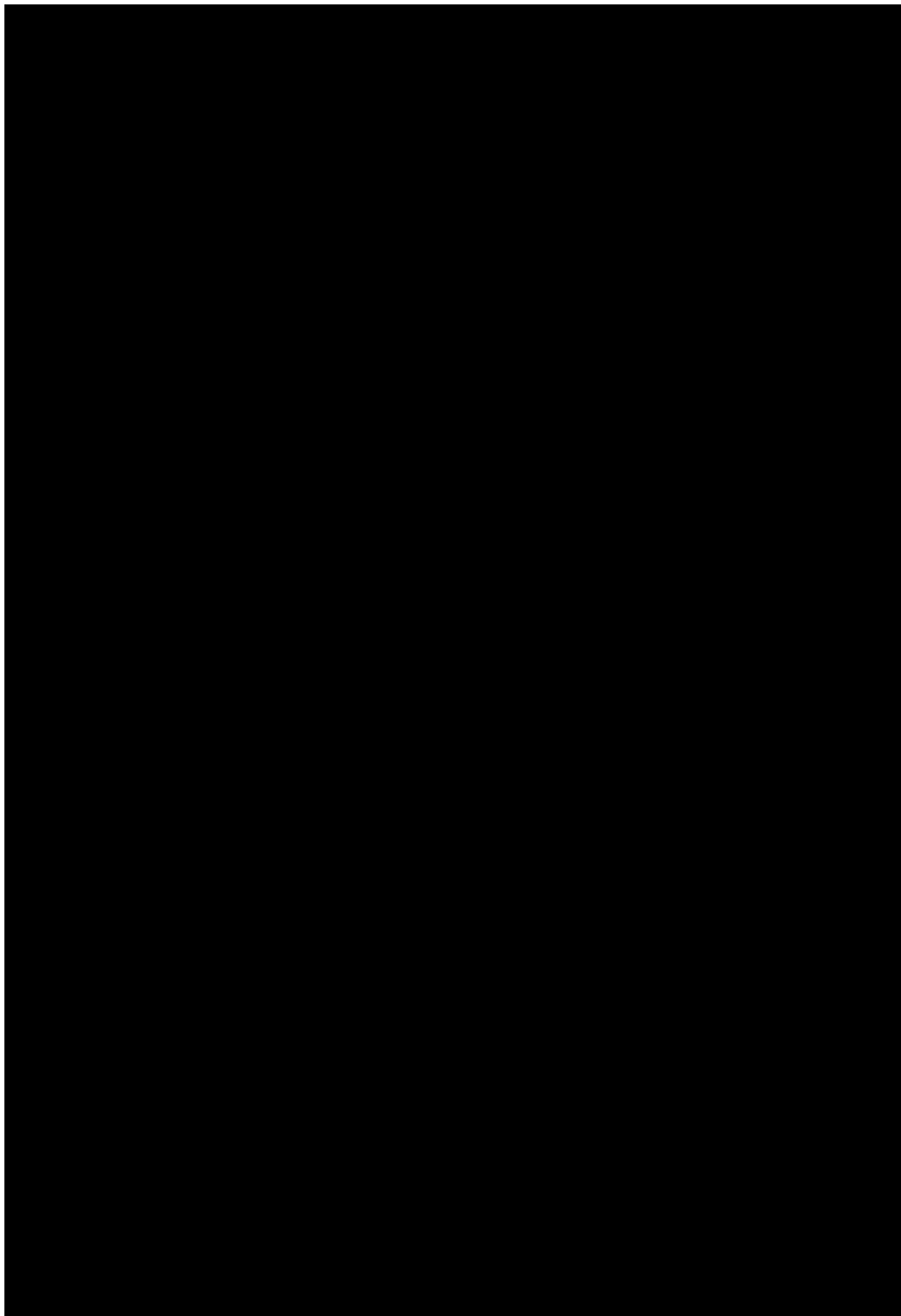


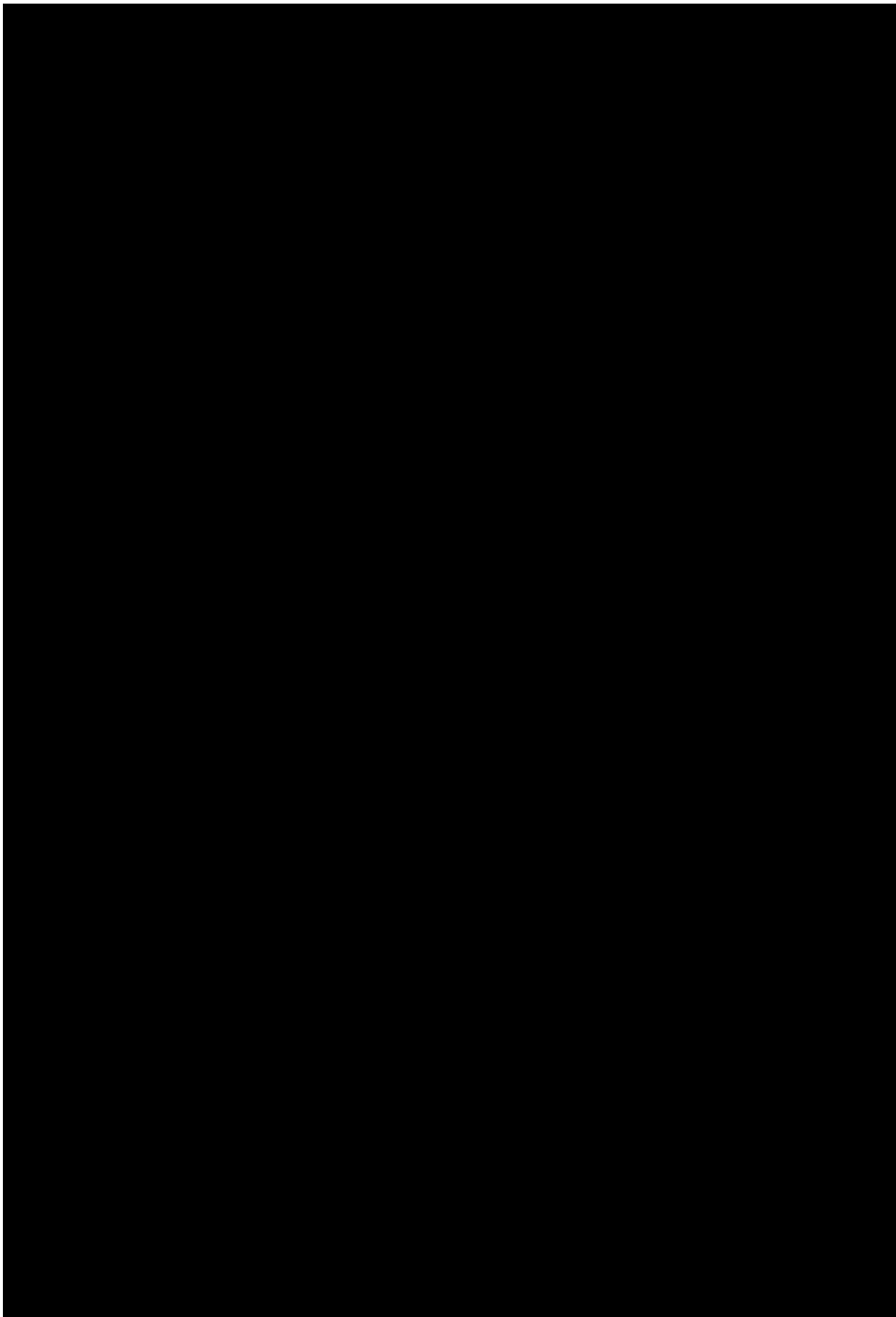


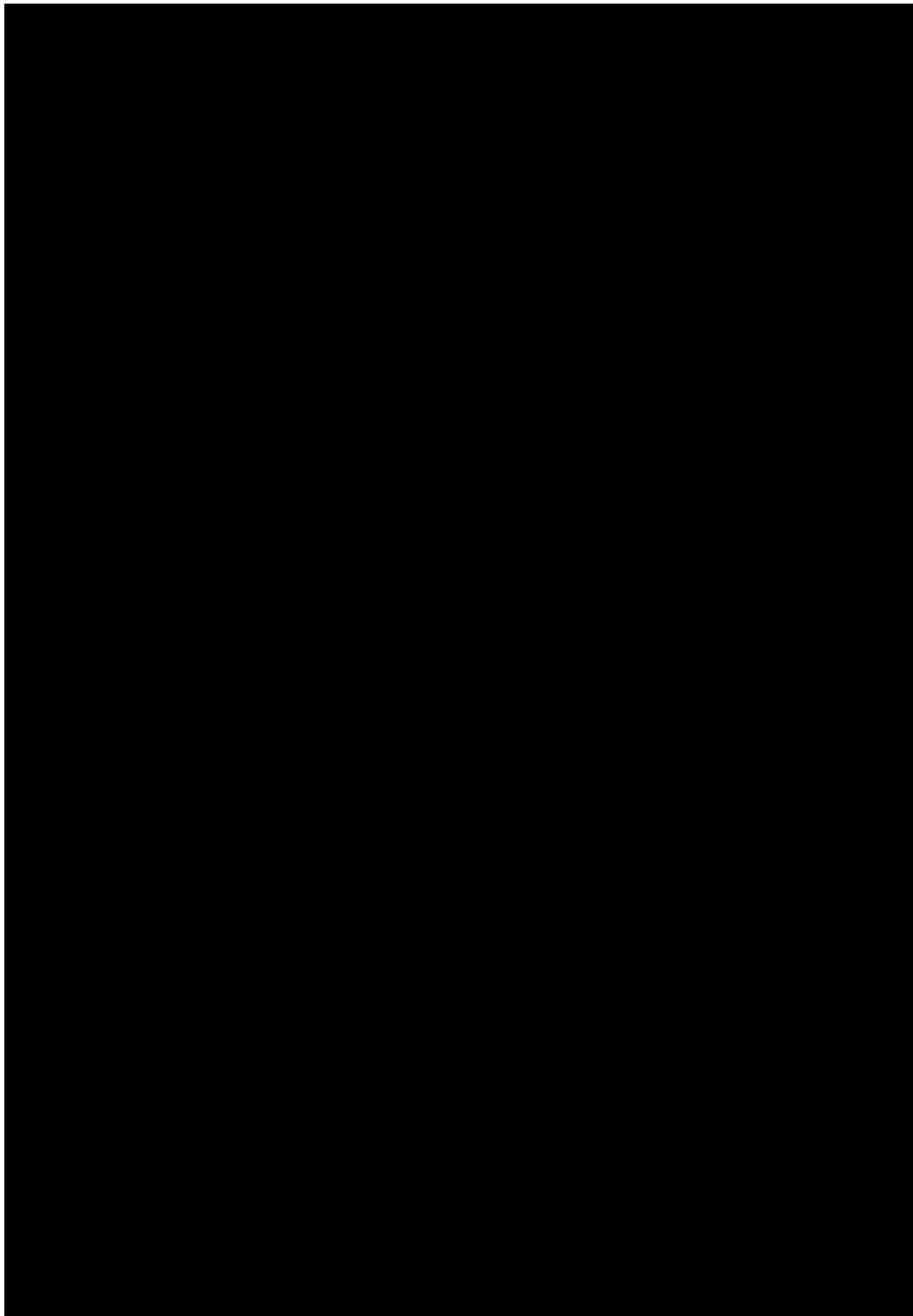


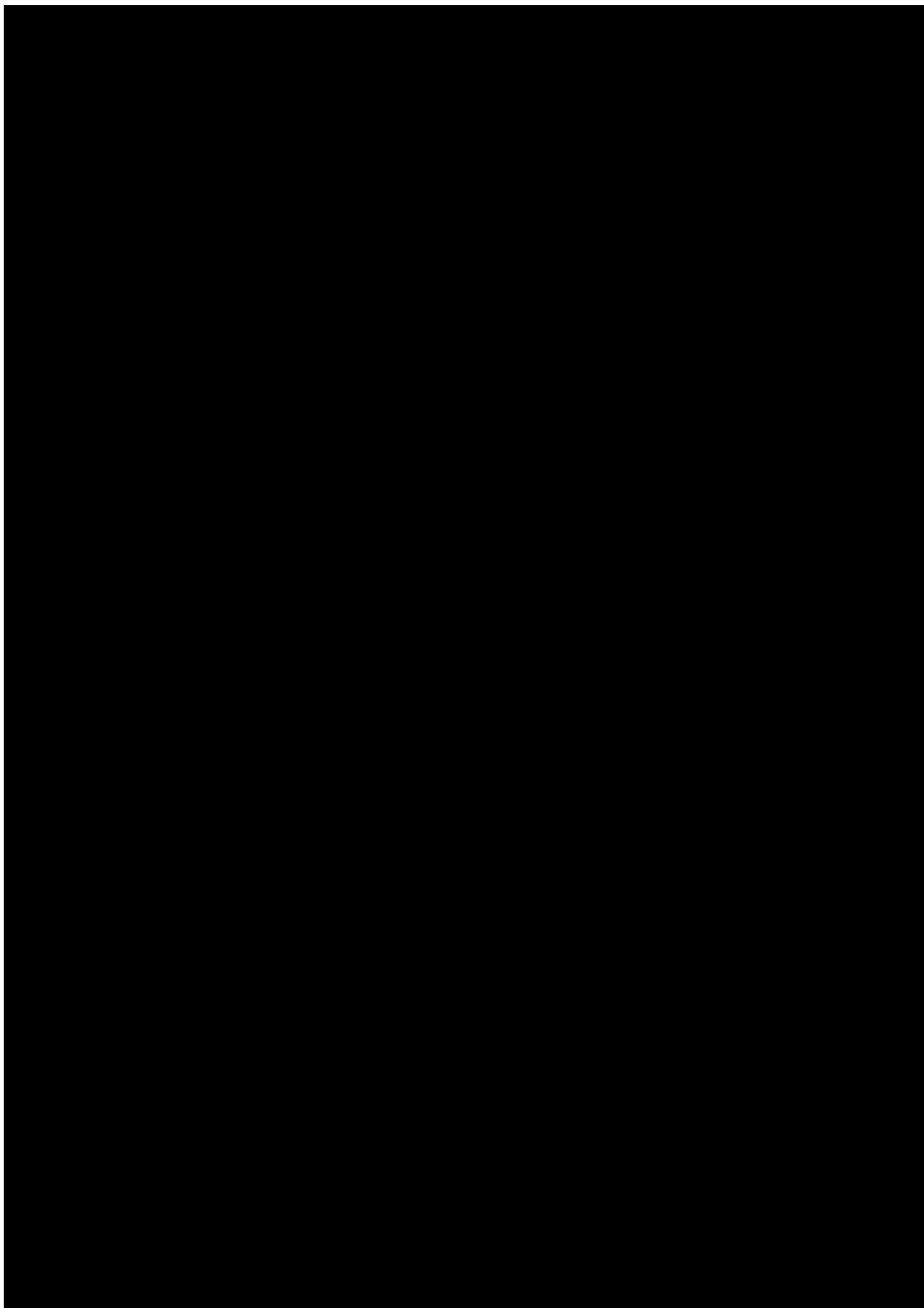


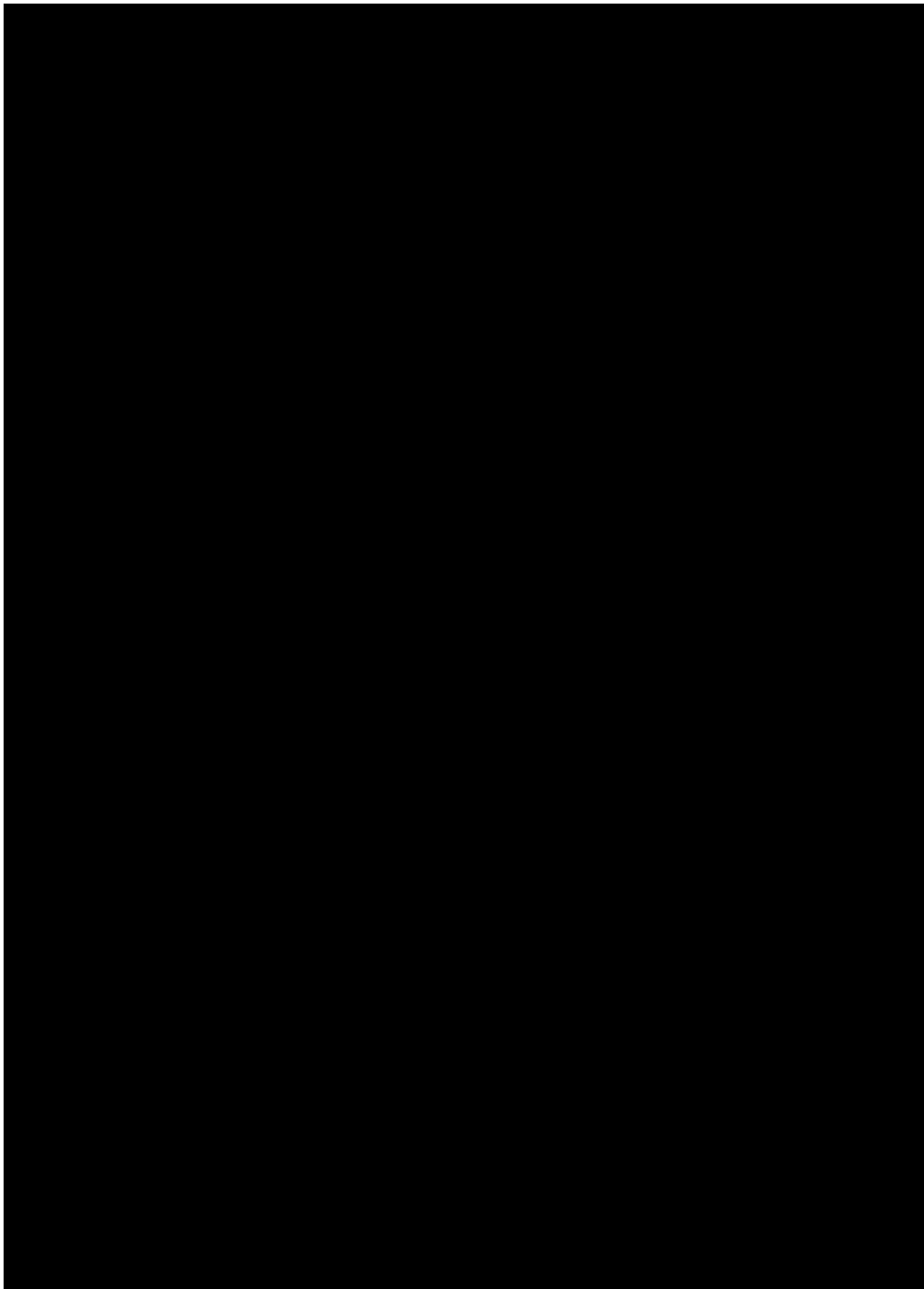


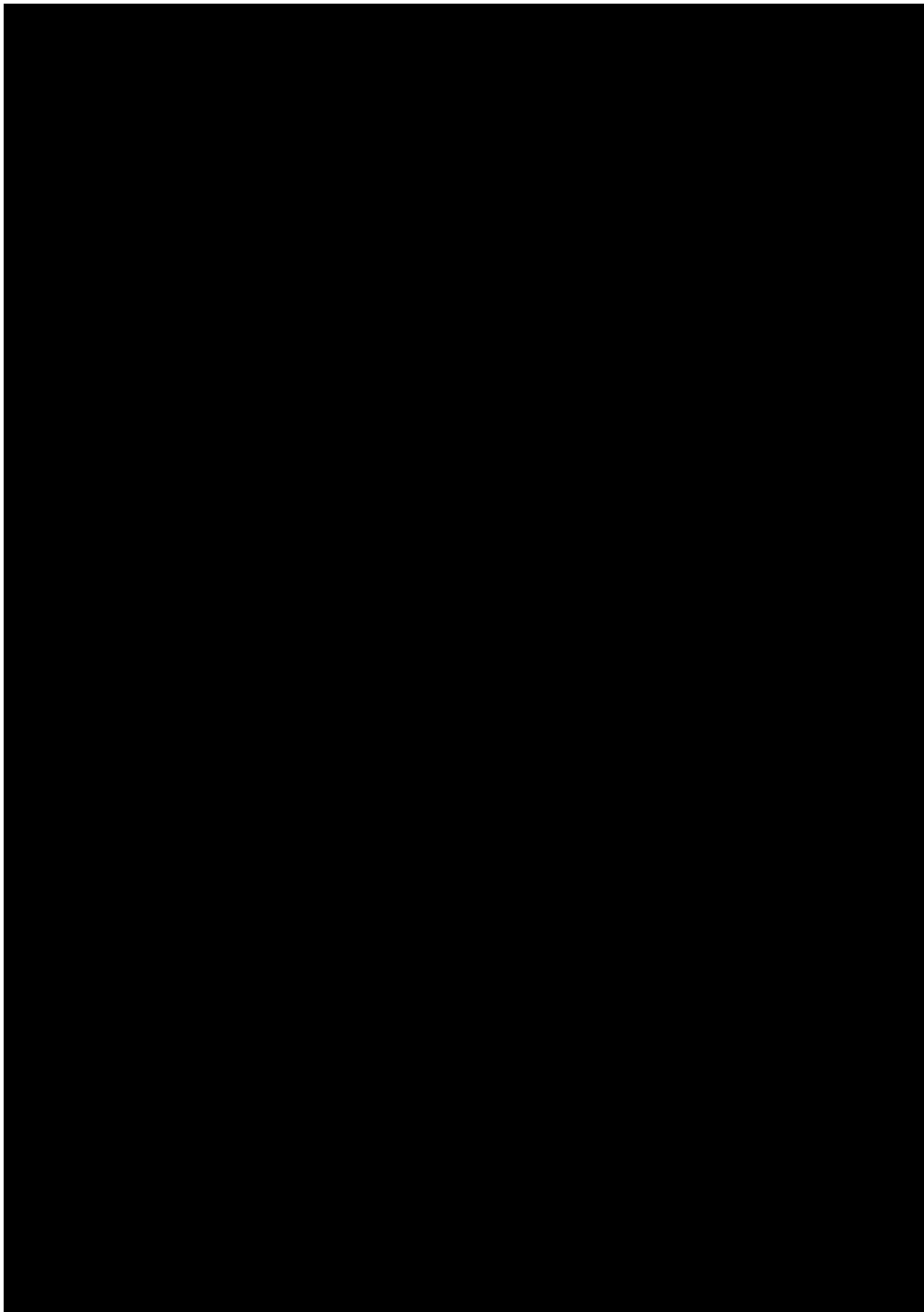


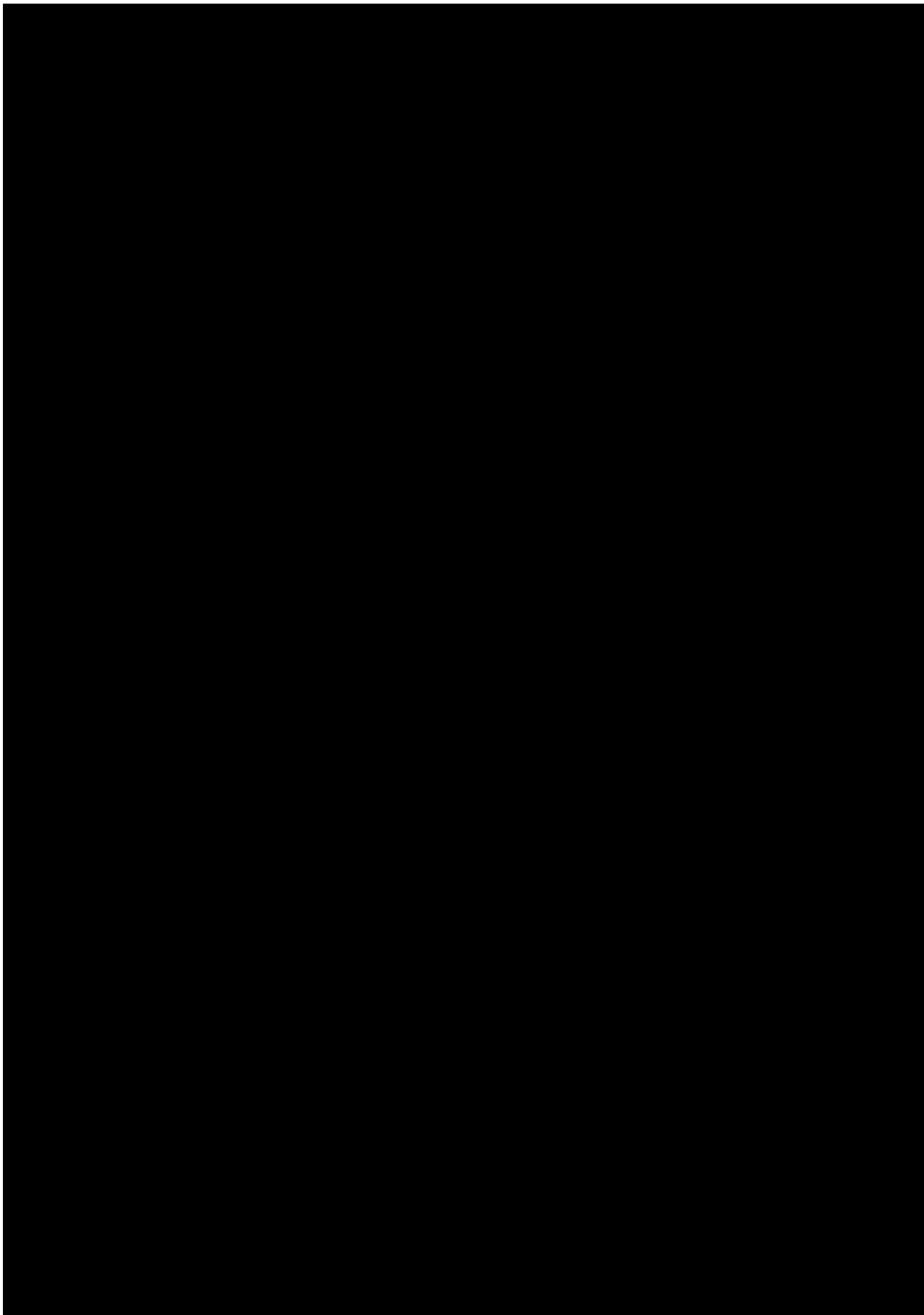


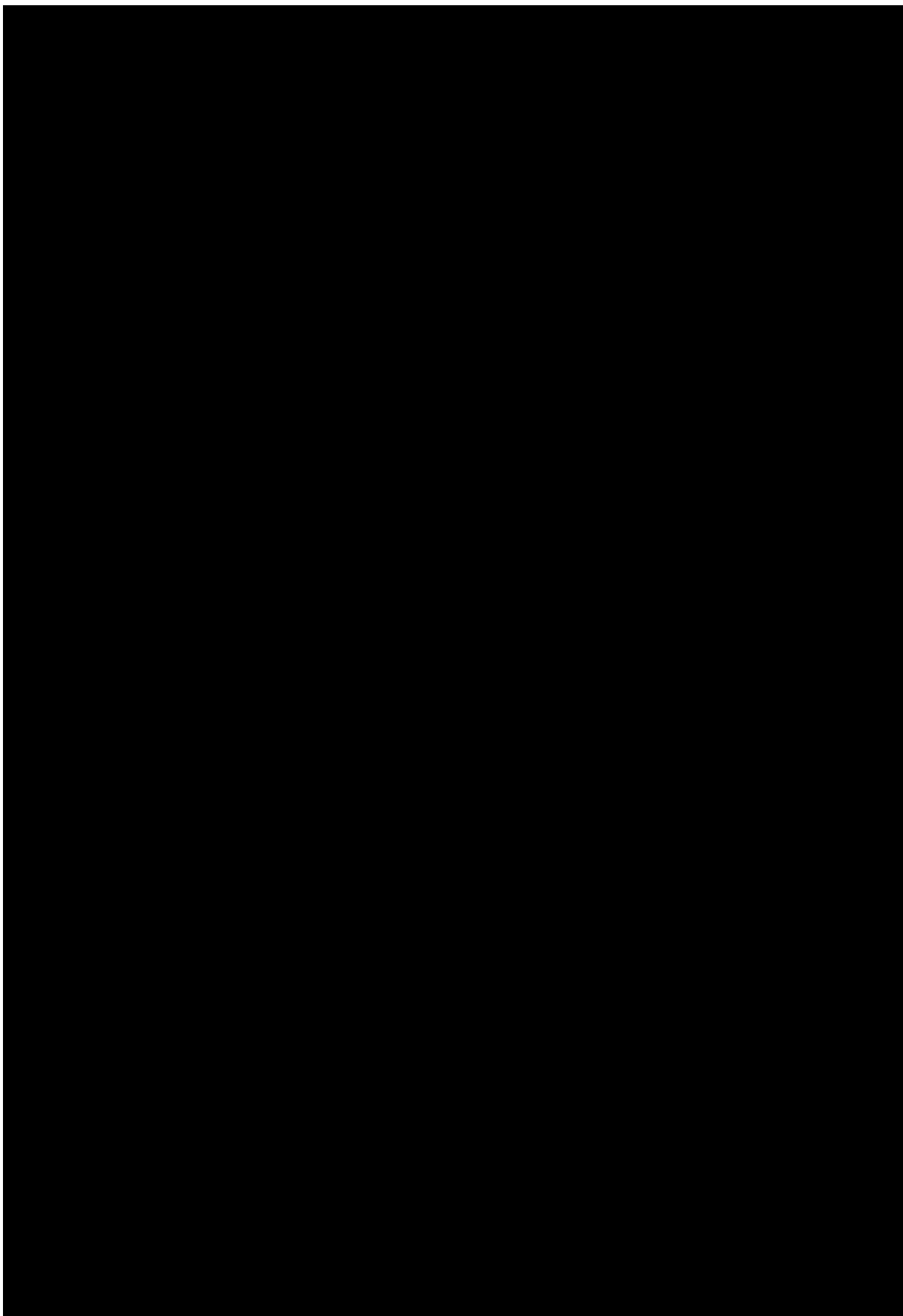


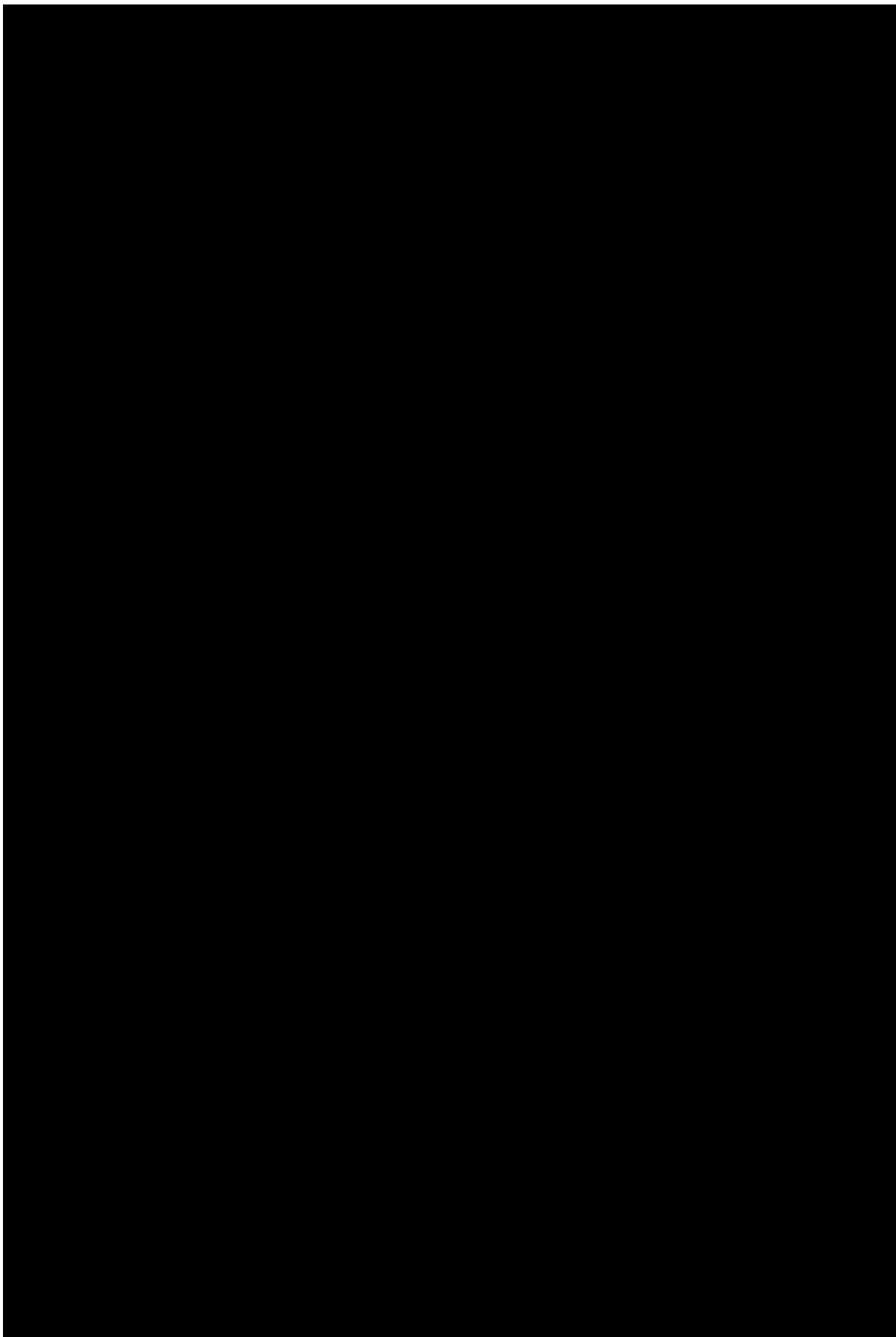












3. F I T制度等に係る外部からの問合せ対応支援

3.1 業務内容

業務支援員は、F I T制度等に関する外部からの問合せや不適切案件情報の提供
(以下「問合せ等」という)があった場合は、以下の方針に基づき対応した。

- (ア) 問合せ等の内容が、HP等により公表済み、または各担当課から周知済みの場合は、原則、問合せ等を行った者(以下「通報者」という)の理解が得られるよう回答する。
- (イ) 問合せ等の内容が、HP等で公表されていない内容、または個別の申請等に関する内容については、原則、各担当課の担当者が通報者に対して回答出来るよう、通報者の連絡先、問合せ等の内容確認及び情報収集・整理を行った上で、担当者へ報告する。
- (ウ) 問合せ等の内容が再エネ特措法(関係法令・条例を含む)または事業計画策定ガイドラインを遵守されていない恐れがある個別具体的な事例に関する通報の場合は、原則として、各担当課の担当者が詳細を確認できるよう、通報者、発電事業者名、施設名称、設備IDや設置場所の住所、通報内容等、事前に各担当課と協議した報告内容を確認し、担当者に報告する。
- (エ) その他、上記に記載のない問合せ等については、事前に各担当課と協議の上対応を行う。

3.2 支援実績

FIT制度等に係る外部からの問合せ対応については、問合せ内容によって16項目に区分し（表3－1参照）、対応実績を業務調査表に記録した。

表3－1 受電内容区分一覧

区分	内容	区分	内容
1	担当指定の問合せ	9	みなし認定用の事業計画申請
2	審査に関する問合せ（新規申請）	10	解体完了確認申請
3	審査に関する問合せ（変更申請）	11	FIT 制度に関する問合せ（全般）
4	審査に関する問合せ（事前変更）	12	FIP 制度に関する問合せ（全般）
5	審査に関する問合せ（事後変更）	13	定期報告に関する問合わせ
6	審査に関する問合せ（廃止届）	14	失効制度に関する問合せ
7	審査に関する問合せ（賦課金）	15	廃棄積立制度に関する問合せ
8	進捗確認申請	16	その他

以下、外部からの問合せ対応支援実績について、担当課ごとに記載する。なお、各担当課において業務支援員専用の電話回線を設けておらず、各担当課職員等が直接電話応答しているケースもあるため、実績は業務支援員が対応した件数のみとする。

（１）資源エネルギー庁新エネルギー課

新エネ課では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計１，７２５件の電話に応答した。

各担当課の電話対応内容と異なり、個別の審査に関する問合せは少なく、主に制度全般に関する問合せ等が多く、担当者への取次ぎ（転送）を行った。

（２）北海道経済産業局

北海道局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計５４０件の電話に応答した。

８月が６１件と最も多い対応数となったが、２０２３年４月から２０２４年３月までの１年間に於いて平均の対応数は４５件であり、極端に多い対応件数の月はみられなかった。変更認定申請に関する問合せものが最も多く全体の約８割を占めた。

北海道局では、札幌第１合同庁舎電話交換室において外部からの入電の取次ぎを行っているため、担当者を指定した問合せについては、通算して２件と他局と比較して少ない結果になった。

(３) 東北経済産業局

東北局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計４,６９８件の電話に応答した。５月が４８９件と最も多い応対数となり、月間平均の応対数は３９１件であった。

月の受電件数を平均でみると、「担当指定の問合せ」が最も多く２８６件となり、全体の約７割を占めた。つぎに、審査に関する問合せとしては、変更認定に関する問合せが４２件と多い一方で、新規認定や廃止届出に関する問合せが少ない傾向であった。

(４) 関東経済産業局

関東局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計１０,０７３件の電話に応答した。１２月が１,１５７件と最も多い応対数となり、月間平均の応対数は８３９件であった。

４月、５月については報告徴収に関する問合せが多く、全体の問合せ件数の増加に影響を与えているが、６月以降は、賦課金減免認定申請が開始した１１月、ＦＩＴ申請の申請期限であった１２月に問合せが集中し、１１月と１２月は両月とも１,１００件を超える応対件数となった。※報告徴収に関する問合せ件数は「その他」に記録

月の受電件数を平均でみると、北海道局以外の経産局と同様に「担当指定の問合せ」が最も多く５０３件となり、全体の約６割を占めた。

審査に関する問合せでは、「変更認定申請に関する問合せ」が最も多く全体の１．３割を占めた。変更認定に関する問合せ内容としては個別案件に関する進捗確認や申請途中において生じた変更による手続き方法の確認等（設置の太陽光パネル等設備の変更、名義）が多かった。

(５) 中部経済産業局

中部局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計２,６９４件の電話に応答した。１２月が３９１件と最も多い応対数であり、月間平均の応対数は２２４件であった。

月別で確認すると、１０月から年末にかけて、問合せ件数が増加した。増加の要因のひとつにＦＩＴ認定事業者から令和５年度の認定の申請に係る期限日についての確認や追加で対応することがあるかどうか確認したい旨の問合せが一時的に増加した。そのため、１０月以降に「担当指定の問合せ」や１１月以降では「ＦＩＴ制度に関する問合せ」が前月対比で大幅に増加した。

審査に関する問合せでは、変更認定申請に関するものが最も多く、累計１９９件（月平均１６件）という結果になった。

一方で、他局と同様に廃止届出や事前変更届出に関する問い合わせは少なく、進捗確認申請に関する問合せはなかった。

(6) 近畿経済産業局

近畿局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計４,２３６件の電話に応答した。応対数の月間平均は約３５３件であったが、最も多く応対１２月の５４４件であり、主に担当指定の問合せやＦＩＴ制度に関する問合せが通常期のおよそ１．５倍、変更申請に関する問合せに関する問合せが２倍の件数になった。

各種審査における問合せの内容としては、個別案件の申請後の審査状況の確認や補正箇所に対する必要な修正手続きに関するものが多かった。

(7) 中国経済産業局

中国局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計２３７件の電話に回答し、最も多い応対数となったのは１２月の３９件であった。外部からの問合せについては、主に担当課職員が対応し、担当課職員が不在にしているとき等を中心に対応した。そのため、業務支援員の応対数は少ない傾向であった。

審査に関する問合せのうち、事後変更届出に関するものの比率が最も高く、続いて変更認定申請に関するものが多い傾向であった。これは当局の審査業務工数と比例する結果であり、個別申請案件における補正内容の確認に係る問合せが多かった。

(8) 九州経済産業局

九州局では、２０２３年４月から２０２４年３月において、合計４,８７７件の電話に回答した。関東局に次いで２番目に多い対応件数となった。

４月には５６４件と最多の応対数となったが、ＦＩＴ認定申請の締め切りであった１２月も５２４件と多い応対数であった。月間の平均応対数は約４０６件であった。

全体をみると、担当指定の問合せが多く、全体における７割以上を占める結果となった。１１月はＦＩＴ認定申請期限に関する問い合わせが６４件あり、一時的に件数が増加する要因になった。

4. 業務プロセス改善に向けた調査報告

